



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Implementación de Balanced Scorecard para hallar  
indicadores en una empresa peruana de  
telecomunicaciones para el área de operaciones**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Fiorella Sara COCHACHI RIVERA

**ASESOR**

Julio Alejandro SALAS BACALLA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Cochachi, F. (2017). *Implementación de Balanced Scorecard para hallar indicadores en una empresa peruana de telecomunicaciones para el área de operaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## ACTA N°019-DAcad-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Martes 04 de Julio de 2017**, a las 10:15 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

#### “IMPLEMENTACIÓN DE BALANCED SCORECARD PARA HALLAR INDICADORES EN UNA EMPRESA PERUANA DE TELECOMUNICACIONES PARA EL ÁREA DE OPERACIONES”

Que presenta la Bachiller:

**COCHACHI RIVERA FIORELLA SARA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:25 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADA por UNANIMIDAD con la calificación promedio de QUINCE, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 04 de Julio del 2017

MG. QUISPE ATUNCAR CARLOS ANTONIO  
Presidente

DR. TINOCO GÓMEZ OSCAR RAFAEL  
Miembro

ING. MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO  
Miembro

MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO  
Asesor

## **RESUMEN**

En la presente tesis se realiza el análisis de la implementación del Balanced Scorecard en una empresa de telecomunicaciones para la obtención de indicadores en el área de operaciones con el fin de que estén orientados hacia los objetivos y visión de la empresa.

Al implementar esta metodología se analiza el impacto que genera cada una de sus perspectivas, si son necesarias para la obtención de indicadores y la relación que hay respecto a los objetivos corporativos.

En el primer capítulo se explica el contexto del mercado de las telecomunicaciones, la problemática encontrada en la empresa de estudio para lo cual se plantean los objetivos general y específicos y la justificación del estudio. El segundo capítulo refiere a los antecedentes, estudio de empresas donde se implementó la metodología exitosamente, marco teórico con los conceptos y pasos para crear el Cuadro de Mando y el glosario de términos que se usarán a lo largo del estudio. En el tercer capítulo se plantea las hipótesis y se identifica las variables de estudio. En el cuarto capítulo se explica cómo se llevó a cabo la investigación y se muestra sus resultados al contrastar las hipótesis.

Finalmente se enlistan las conclusiones del estudio donde se determina que la aplicación del Balanced Scorecard y cada una de sus perspectivas influye en la definición de los indicadores y se emiten las recomendaciones para la empresa.

## **ABSTRACT**

This thesis analyze the implementation of the Balanced Scorecard in the operations area of a telecommunications company to achieve indicators oriented to the objectives and vision of the company.

After implementing this methodology, the impact of each one of its perspectives is analyzed, if there are necessary to get indicators and their relation respect to the corporate objectives.

The first chapter explains the context of the telecommunications market, the problems founded in the company for which the general and specific objectives and the justification of the study. The second chapter refers to the background, studies of companies where the methodology was successfully implemented, theoretical framework with concepts and steps to create the scorecard and the glossary of terms that will be used throughout the study. In the third chapter the hypotheses are presented and the study variables are identified. The fourth chapter explains how the research was carried out and shows its results by contrasting the hypotheses.

Finally, the thesis show the conclusions of the study and define the application of the Balanced Scorecard and its influence in the definition of the indicators and the recommendations to the company.